

L'ATTIVITA' DI DEFINIZIONE PER LA RISOLUZIONE DI CONTROVERSIE, TRA UTENTI E OPERATORI DI COMUNICAZIONE ELETTRONICHE

Relatore

Josè Scanu

Funzionario Coordinatore Definizione Controversie

Testo a cura di

Antignano Clara, Salvatori Tiziana, Scanu Josè

La definizione delle controversie ^[1]

La definizione delle controversie è la fase che si instaura qualora il tentativo obbligatorio di conciliazione abbia avuto esito negativo ovvero in caso di conciliazione parziale per la parte ancora controversa anche questa procedura, così come la conciliazione, è gratuita.

Gli utenti, se non sono decorsi più di tre mesi dalla data di conclusione del tentativo di conciliazione (data di sottoscrizione del verbale) e se, tra le stesse parti e per lo stesso oggetto, non hanno già adito l'autorità giudiziaria, possono chiedere al Co.re.com competente di definire la controversia.

L'utente che, pur avendo presentato istanza di conciliazione, non ha partecipato alla relativa procedura, non può chiedere la definizione della controversia, fatta salva la possibilità di far valere in giudizio le proprie ragioni.

Il Corecom competente viene determinato, nello stesso modo con il quale viene determinato per l'istanza di conciliazione, con riferimento al luogo in cui è ubicata la postazione fissa ad uso dell'utente oppure, in caso di utenza mobile o per altre tipologie di utenze, al domicilio indicato dall'utente al momento della conclusione del contratto o, in mancanza, alla sua residenza o sede legale.

[1] art. 14 All. «A» alla Del.353/19/CONS

Principale normativa di riferimento

- Legge 31 luglio 1997, n. 249: *"Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo"*
- *Codice delle comunicazioni elettroniche* approvato con decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259;
- *Codice del consumo*, approvato con decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206;
- Allegato A alla delibera Agcom n. 353/19/CONS: *"Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche"*^[2];
- Allegato A alla delibera Agcom n. 339/18/CONS *"Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma ConciliaWeb, ai sensi dell'articolo 3, comma 3, dell'Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l'esercizio delle funzioni delegate ai Corecom"* (in fase di modifica);
- Allegato A alla delibera Agcom n. 347/18/CONS *"Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS"*.

^[2] Sostituisce la delibera Agcom n. 203/18/CONS: *"Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche"*

Entrata in vigore di alcune disposizioni

L'articolo 3 (Entrata in vigore) della delibera Agcom n. 353/19/CONS, precisa che alcune norme inserite nel Regolamento (Allegato «A» delib. 353/19/CONS) entreranno in vigore solo dopo l'approvazione del **nuovo** Regolamento applicativo

Le disposizioni che troveranno applicazione a seguito dell'entrata in vigore del nuovo Regolamento applicativo sono quelle previste dagli articoli: n. 4, comma 2 e n. 14, comma 4, di seguito specificati.

- **Art. 4, comma 2:** “L’utente che intende presentare un’istanza al CORECOM accede alla piattaforma tramite le proprie credenziali SPID o mediante la creazione di un *account*. In alternativa, l’utente può presentare istanza e partecipare alla procedura tramite un soggetto accreditato, al quale conferisce apposito mandato secondo il modello presente sulla piattaforma, da allegare alla istanza a pena di inammissibilità. Le Associazioni di consumatori^[3] agiscono come soggetto accreditato solo per le controversie per le quali non sia possibile il ricorso alle procedure di negoziazione paritetica, di cui all’art. 3, comma”2, lett. b).
- **Art. 14, comma 4:** “4. Nel caso in cui l’istante abbia omesso informazioni o documenti richiesti a pena di inammissibilità ovvero abbia erroneamente presentato l’istanza a nome di un soggetto diverso dall’intestatario dell’utenza, il CORECOM può chiedere all’utente di integrare o modificare l’istanza entro il termine di giorni dieci, decorso il quale, in assenza delle integrazioni o delle modifiche richieste, si procede all’archiviazione del procedimento”.

[3] Per «Associazioni di consumatori» si intende ogni associazione iscritta nell’elenco, tenuto dal Ministero dello Sviluppo Economico, di cui all’art. 137 del «Codice del Consumo»

Partecipazione alle procedure tramite la piattaforma ConciliaWeb. [4]

Le procedure di conciliazione, di definizione e le istanze per la richiesta di provvedimento temporaneo devono essere gestite tramite la **piattaforma ConciliaWeb**.

Per questo motivo, a pena di **irricevibilità**, l'istanza presentata al Corecom per la definizione della controversia deve essere compilata utilizzando il modello GU14 presente in Conciliaweb, deve contenere a pena di inammissibilità il medesimo oggetto della conciliazione, deve essere instaurata tra le stesse parti e non deve essere pendente un giudizio di merito dinanzi l'Autorità giudiziaria.

La definizione può essere chiesta dall'utente o dall'operatore per tutti i punti controversi contenuti nella conciliazione ovvero in caso di conciliazione parziale, solo per i punti non oggetto di accordo.

[4] art. 4, comma 1 – All. «A» *Delib. 353/19/CONS*

L'utente per accedere dovrà utilizzare il proprio account già creato per la conciliazione o crearne uno nuovo se il tentativo di conciliazione è stato esperito tramite l'utilizzo di conciliazione paritetica.

Si precisa che la definizione delle controversie avente ad oggetto disservizi nelle procedure di passaggio tra operatori è di competenza dell'Autorità e non del Corecom.

Ammissibilità di un'istanza presentata al Co.re.com ^[5]

Come per la conciliazione, anche per la definizione delle controversie le istanze per essere dichiarate ammissibili devono contenere:

- a) il nome, il cognome e la residenza o il domicilio dell'utente, ovvero la denominazione, il rappresentante legale e la sede in caso di persone giuridiche;
- b) il numero dell'utenza interessata dal disservizio, in caso di servizi telefonici o di accesso ad internet, ovvero il codice cliente per le altre tipologie di servizi o in caso di disservizi riguardanti un numero di utenze superiori a cinque;
- c) la denominazione dell'operatore interessato;
- d) la descrizione dei fatti che sono all'origine della controversia tra le parti;
- e) le richieste dell'istante che devono essere le stesse contenute nell'istanza di conciliazione.

Nell'istanza devono essere altresì indicati:

- f) gli eventuali reclami presentati in ordine all'oggetto della controversia e i documenti che si allegano;
- g) gli estremi del verbale di mancata conciliazione o di soluzione parziale della controversia e, ove previsto, copia dello stesso.

[5] art. 14, comma 3 All. «A» *Delib. 353/19/CONS*

Tempi della procedura di definizione.

In seguito alla registrazione, il Corecom, verificata l'ammissibilità, entro venti giorni dal ricevimento dell'istanza, assegna la stessa al Responsabile del Procedimento, soggetto che è incompatibile con quello di Conciliatore svolto per la medesima controversia, comunica alle parti l'avvio del procedimento, il termine entro il quale lo stesso si deve concludere e i termini entro cui produrre memorie e documentazione oltre a integrazioni e repliche alle produzioni avversarie.

L'istanza nella sua completezza viene resa disponibile alla parte convenuta completa di allegati.

Il termine per l'adozione del provvedimento finale è di centottanta giorni decorrenti dalla data di deposito dell'istanza.

Procedura [6]

A seguito dell'Avvio del procedimento la parte convenuta ha facoltà di presentare memorie e depositare documenti entro il termine di quarantacinque giorni dalla data della comunicazione dell'Avvio del Procedimento.

Entro i venti giorni successivi l'istante può presentare le proprie memorie di replica. L'istanza, le memorie, le repliche e tutte le dichiarazioni fatte dalle parti devono essere redatte in maniera chiara, sintetica e depositate telematicamente.

Tutta la documentazione è resa disponibile alle parti sul Conciliaweb, in conformità alle disposizioni vigenti in materia di protezione dei dati.

[6] artt. 15 e 16 All. «A» *Delib. 353/19/CONS*

Il Responsabile del Procedimento, mediante comunicazione inviata almeno dieci giorni prima della data fissata, convoca le parti per una udienza di discussione da svolgersi presentandosi di persona presso gli uffici del Corecom o in audio conferenza previa richiesta indicando il recapito sul quale si desidera essere chiamati.

Non è prevista, per la l'udienza di discussione l'utilizzo della "virtual room".

L'udienza può essere conclusa con un accordo di conciliazione, in questo caso si redige un verbale in cui si dà atto dell'accordo e se ne specifica il contenuto.

Il verbale così redatto costituisce titolo esecutivo ai sensi dell'art. 2, comma 24, lettera b) della Legge 481/1995.

Se in udienza non è possibile trovare un accordo la procedura si concluderà con un Provvedimento di definizione della controversia.

Istruttoria ^[7]

Qualora nel corso del procedimento si renda necessario, ai soli fini istruttori, di assicurare la partecipazione di altri soggetti interessati, il Responsabile del procedimento provvede a convocarli in udienza.

Il Responsabile del procedimento può disporre l'acquisizione di documenti, perizie o altri elementi conoscitivi, e ne dà comunicazione alle parti.

Se nel corso del procedimento emerge la necessità di assicurare la partecipazione di altri operatori che possono aver concorso alla causazione del disservizio, il Responsabile del procedimento, su richiesta di almeno una delle parti, provvede a integrare il contraddittorio, trasmettendo agli interessati la comunicazione di Avvio del procedimento, con contestuale convocazione dell'udienza di discussione.

^[7] artt. 18 e 19 All. «A» *Delib. 353/19/CONS*

Decisione della controversia [8]

Il Responsabile della struttura trasmette, una volta esaurita la fase istruttoria, tutta la documentazione al Corecom, allegando la relazione del Responsabile del procedimento e la propria proposta di decisione.

Se il Corecom, lo ritiene necessario, può convocare le parti per un'ulteriore udienza di discussione dinanzi a sé.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del Codice^[9] ed è comunicato alle parti tramite la piattaforma e pubblicato sul sito web dell'Autorità.

[8] art. 20 All. «A» *Delib. 353/19/CONS*

[9] *Codice delle Comunicazioni Elettroniche*

Il Corecom, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore la cessazione della condotta lesiva dei diritti dell'utente, l'eventuale rimborso di somme non dovute o il pagamento in favore dell'utente di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'autorità

Se non diversamente indicato, il termine attribuito all'operatore telefonico, per ottemperare al provvedimento, è di trenta giorni dalla notifica dello stesso.

Resta, in ogni caso, salva la possibilità, per le parti, di richiedere il risarcimento del maggior danno in sede di giurisdizione ordinaria.

Il Corecom nel determinare rimborsi ed indennizzi tiene conto del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche durante il tentativo di conciliazione.

Il provvedimento di definizione della controversia può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Grazie per l'attenzione

28 ottobre 2019